



Az információs szakemberek új kihívásai és szerepei

A világháló hatására jelentősen megnőtt az információforrásokhoz közvetlenül hozzáférő felhasználók száma. Ők maguk keresik meg az információkat ahelyett, hogy a könyvtárakhoz fordulnának. A fokozott információhasználat hatására azonban jelentősen csökkent a különbség az információs szakemberek és a felhasználók kompetenciája között.

Az új információs és kommunikációs technológiák lehetővé tették az információk gyors megszerzését és kezelését. Ezzel egy időben a felhasználói elvárások is megnövekedtek, ami a szakembereket a hatékonyság érdekében a legkorszerűbb technológiák alkalmazására, valamint felkészültségük növelésére ösztönzi.

Az első felmérés

2000 októbere és 2001 márciusa között egy brit piackutató és üzleti információs cég, az *IRN Services Ltd.* egy interneten alapuló felmérést végzett: *Milyen hatékonysággal talál információt a világhálón?* címmel. A kutatás célja az információs szakemberek és a felhasználók üzleti információk keresése során szerzett tapasztalatainak, szemléletének és módszereinek összehasonlítása volt. A felmérésben részt vevő 297 válaszadó közül 132 információs szakember és 165 felhasználó volt. Az Egyesült Királyságból 119, Franciaországból 100, az Egyesült Államokból pedig 78 felhasználót vizsgáltak.

A világhálón történő keresés kiindulópontja

	Információs szakemberek	Felhasználók	Összesen
A keresőmotorok kiválasztása	66	67	66
Ismert ingyenes oldal az adott információra vonatkozóan	27	31	29
Azonnal elérhető keresőmotor	19	27	23
Az információhoz vezető ingyenes portál	23	19	21
Előfizetéshez kötött portál	31	13	21
A használó által meghatározott, ingyenes információs szolgáltatás	13	12	12
A használó által meghatározott, térítéses információs szolgáltatás	10	4	7
Térítéses, regisztrációhoz nem kötött oldal	2	4	3

Mindkét csoport kb. kétharmada a keresőmotorok kiválasztásával kezdte a keresést. Vitathatatlanul ez a legnépszerűbb módja az online információkeresésnek, amely kétszerese a második legkedveltebb eljárásnak (egy ismert ingyenes webhely használata). A válaszadók több mint 80%-a használt ingyenes oldalt vagy szolgáltatást az üzleti információk kereséséhez, és 54%-uk soha sem fordult térítésért igénybe vehető szolgáltatásokhoz.

Az információs szakemberek 34%-a, a felhasználóknak pedig a 43%-a még nem használt regisztrációhoz kötött szolgáltatást. A vizsgálat rámutatott arra, hogy mindkét csoport szívesebben kezdte a keresést ingyenesen hozzáférhető oldalakon, így a térítéses szolgáltatások használata viszonylag alacsony volt. A felmérés egyik fő tanulsága, hogy nincs jelentős különbség a felhasználók és az információs szakemberek keresési szokásai között,

bár az utóbbiak megfontoltabbnak tűnnek, és valamivel gyakrabban választják a térítéses szolgáltatásokat.

Kedvelt keresőmotorok

A felmérésből kiderül, hogy jelentős különbségek vannak a szakemberek, illetve a felhasználók által használt keresőmotorok között, ahogy országonként is voltak eltérések. Az információs szakemberek általában a következő keresőmotorokat használták: Google, Alta Vista és Yahoo; a felhasználók ennél jóval többfélélt.

Az üzleti információk keresésének hatékonysága

A hatékonyság mérésére a válaszadók rangsorolását használták annak alapján, hogy milyen sikeresen kerestek az elmúlt egy hónapban üzleti információkat. Egyest kapott a legsikeresebb, ötöst a legkevésbé hatékony keresés. A válaszadók a keresések 40%-át sikeresnek, 26%-át sikertelennek ítélték. A fennmaradó 34%-ot közepesnek tartották, ami azt sugallja, hogy a sikeresség mértékének megítélése bizonytalan. Az információs szakemberek alig teljesítettek jobban a felhasználóknál, hiába voltak tapasztaltabbak és használtak térítéses szolgáltatásokat.

A felmérés legszembetűnőbb eredményei

- A keresési megközelítésben alig volt különbség az információs szakemberek és a felhasználók között annak ellenére, hogy az előbbieket megfontoltabbnak, és gyakrabban használnak térítéses szolgáltatásokat.
- Az online üzleti információkeresés eredménye esetleges.
- Az információs szakemberek keresései is jelentős mértékben bizonyultak sikertelennek, és a sikeres kereséseik aránya alig volt magasabb a felhasználókénál.
- Nyilvánvalóan szükség van az információkereső készségek javítására az informálás színvonalának növelése érdekében.
- A felkészültségnek, jártasságnak és hozzáértésnek egyre nagyobb szerepe van a világhálón történő keresésben.

A második felmérés

A némileg megdöbbentő eredmény hatására a szerzők Észtországban is elvégeztek egy hasonló felmérést. 2004-ben az *Észt Nemzeti Könyvtár*,

illetve néhány más közkönyvtár információs szakembereit és a nemzeti könyvtár olvasóit vonták be a felmérésbe. A kutatás tárgya a részdokumentumok analitikus bibliográfiai adatbázisának (újságok, folyóiratok, sorozati kiadványok cikkei és tanulmányai) használata volt azzal a céllal, hogy megtudják, ki, hogyan és miért használja az adatbázist.

A felmérés céljai

- A felhasználói vélemények és magatartás tanulmányozása; a két célcsoport (információs szakemberek és felhasználók) elégedettségének vizsgálata.
- A célcsoportok információkeresési képességeinek és viselkedésének összehasonlítása.
- A termék további fejlesztésének és tökéletesítésének elősegítése.

2004 júniusában kérdőívek segítségével végezték el a vizsgálatot. 112 választ kaptak az információs szakemberektől és a felhasználóktól, fele-fele arányban. A személyes adatokon túl a cikkek információforrásairól, a keresés megközelítéséről és a hatékonyság megítéléséről tettek fel kérdéseket.

A felhasználók 64%-a 35 év alatti, 18%-a 36 és 45 közötti, 16%-a 46 és 55 közötti, és csak 2%-a volt 55 év feletti. Az információs szakemberek 37%-a volt 35 év alatti, 64%-a 36 és 55 év közötti, és 11%-a 56 év feletti. A korkülönbség oka abban keresendő, hogy a felhasználók 39%-a hallgató, 34%-a pedig szakértő volt.

A cikkek információforrásairól az alábbi válaszok érkeztek:

	Felhasználók	Szakemberek
Internet	36%	10%
Online napilapok	11%	9%
Cikkadatbázisok	31%	41%
Az észt könyvtárak OPAC-jai	10%	22%
Könyvtári és információs szakemberek	9%	
Egyéb	3%	18%

Arra a kérdésre, hogy honnan hallottak az adatbázisról, a válaszok megerősítették azt a feltételezést, hogy szükség van információs szakemberekre:

	Felhasználók
Médiából	11%
Könyvtári honlapról	29%
Információs szakemberektől	32%
Ismerősöktől	9%
Munkahelyen	16%
Könyvtári hírlevélből	5%

A következő kérdés arra vonatkozott, hogy önállóan használják-e szívesebben az adatbázist, vagy információs szakember segítségével. Meglepő módon 84%-ban inkább önállóan használják az adatbázist.

A felmérés egyik fő célja volt, hogy megtudják, hogyan használják a felhasználók az adatbázist. A válaszok a fontossági sorrendet tükrözik:

	Felhasználók	Szakemberek
Egyszerű keresés (egy szóval)	2	4
Szerző szerinti keresés	3	2
Kulcsszó szerinti keresés	1	1
A cikk forrása szerinti keresés	5	7
Tárgyszó szerinti keresés	4	6
Összetett keresés	6	5
Szerző, kulcsszavak és cikkforrások listáinak segítségével	7	2

Meglepő, hogy mind a felhasználóknak, mind az információs szakembereknek a kulcsszavas keresés a legfontosabb a szerző szerinti, az egyszerű és a tárgyszavas keresés mellett. Csak kevesen választják az összetett keresést, amely sokkal pontosabb találatokat ad, mint az egyszerű keresés. Néhány válaszadó nem is hallott bizonyos keresési lehetőségekről. Nehéz volt különbséget találni a két célcsoport keresési stratégiái között.

Tanulságok:

- nincs alapvető különbség a felhasználók és az információs szakemberek keresési magatartása között;
- mindkét felhasználói csoportban vannak olyanok, akik nincsenek tisztában az összes keresési lehetőséggel;
- mindkét célcsoport a keresési ismereteinek bővítésére van szüksége.

Az eredmények összefoglalása:

- a felhasználók és az információs szakemberek keresési képességei közötti szakadék egyre csökken;
- a felhasználók szívesebben keresik meg önállóan a szükséges információkat, mint információs szakember segítségével, abban a tudatban, hogy a világháló tényleges alternatívát nyújt a könyvtári szolgáltatásokkal szemben;
- az információs szakemberek fontos szerepet játszanak a felhasználók tájékoztatásában az információs eszközök és szolgáltatások tekintetében.

SWOT analízis

Az eredmények arra indították a szerzőket, hogy elvégezzék az információs szakemberek SWOT analízisét.

Erősségek

Az információs kor kiváló lehetőségeket nyújt az információs szakemberek képességeinek kiaknázására. A könyvtárosok képességeire szükség van a mai tudásalapú környezetben. Így a két legfontosabb erény:

- az információs szakemberek hagyományos képességei, információs műveltsége „alfabetizációs” készségei;
- hozzáférés az értékes és drága információforrásokhoz.

Gyengeségek

- korlátozott számú anyagi forrás;
- gyenge imázs;
- önbizalomhiány
- a felhasználói igények és elvárások hiányos ismerete;
- hiányzik a marketing szükségességének belátása, az információs szolgáltatások hirdetése és eladása;
- kommunikációs és oktatói készségek hiánya.

Lehetőségek

- Összehasonlító tanulmányok végzése a legjobb példák kiválasztására.
- Felhasználói vizsgálatok az igények és elvárások megismerésére (hangsúlyozni kell a visszacsatolás fontosságát).
- A személyes kapcsolatok és oktatói képességek fejlesztése.
- A felhasználók tájékoztatása, az információs szolgáltatások hirdetése és eladása.

- Új képességek és szerepek folyamatos elsajátítása.

Veszélyek

Az információs szakembereket leginkább veszélyeztető tényezők a társadalomban meglévő attitűdök:

- az a vélekedés, hogy az információkeresés egyszerű dolog,
- az információs szakemberek alulértékelése az információs társadalomban,
- az indokolatlanul magas felhasználói elvárások.

Az információs szakemberek hozzáértése (kompetenciája)

Napjainkban az információs szolgáltatások felhasználói egyre nagyobb elvárásokat és igényeket támasztanak, ezért az információs szakembereknek folyamatosan fejleszteniük kell szakmai ismereteiket és tudásukat.

Milyen képességekre van szükség ahhoz, hogy lépést tudjunk tartani a növekvő felhasználói elvárásokkal? Úgy tűnik, a hagyományos könyvtárosi képességek még mindig hasznosak, de szükség van új képességekre és tulajdonságokra kifejlésére is. Az információs szakembereknek tovább kell fejleszteniük, és át kell alakítaniuk hagyományos képességeiket a rendelkezésre álló információtechnológiai eszközök segítségével. Az új képességeknek koncentrálniuk kell a technológiára, valamint az oktatási módszerek ismeretére, és ezeknek meg kell jelenniük a munkaköri leírásokban is.

Hagyományos képességek

A hagyományos könyvtárosi felkészültségből meg kell őrizni a tudás rendszerezését, a gyűjtemény kezelését, a teauruszkészítést, az indexelést, a minőségbiztosítást, a felhasználók segítségét és irányítását, hiszen ezek a készségek sokirányúan továbbfejleszthetők.

Szakmai képességek

- Alkalmazkodás (az információs szakembereknek számolniuk kell a folyamatos változásokkal).
- Kreativitás (szembe kell nézniük a kihívásokkal, találékony és innovatív gondolkodásmódot kell elsajátítaniuk).
- Kockázatvállalás.

- Kezdeményezőképeség.

Személyes tulajdonságok

- Alkalmazkodás (az információs szakembereknek számolniuk kell a folyamatos változásokkal).
- Kreativitás (szembe kell nézniük a kihívásokkal, találékony és innovatív gondolkodásmódot kell elsajátítaniuk).
- Kockázatvállalás.
- Kezdeményezőképeség.
- Humorérzék.

Ezeket a viselkedésre vonatkozó kérdéseket soha nem fogalmazzák meg hivatalosan, annak ellenére, hogy sokat beszélnek róluk, és elengedhetetlenek az értékes információszolgáltatásban.

Szerepek és kihívások

Az említett képességek új szerepek kialakulását segítik elő, amelyek egyelőre még nem is körvonalazódtak. Tovább élnek a hagyományos feladatok (az információ gyűjtése, szervezése, feldolgozása fizikai vagy digitális adathordozón), de a digitális környezetnek való megfelelésre kell fektetni a hangsúlyt. Az információs szakembereknek tisztában kell lenniük az új módszerekkel és azzal, hogy hogyan kell a hozzáférést megoldani a felhasználóknak, függetlenül az adathordozó elhelyezésétől.

Új szerepek elsajátítása

Közvetítő vagy információ-menedzser szerep: a felhasználók segítése az információhalmazban való eligazodásban.

Az információ minőségi szűrése továbbra is a könyvtárosok szerepe marad. Ez kétféle magatartást követel meg a felhasználókkal szemben: bizonyos feladatokat elvégezni helyettük, illetve hagyni, hogy önállóan szerezzék meg a számukra szükséges információkat.

- **Információs szakember szerep:** az információs szükséglet értelmezése, az információ felkutatása, feldolgozása.
- **Oktató, segítő, tanácsadó szerep:** a felhasználókat megtanítani, hogyan használják hatékonyan az információs szolgáltatásokat.

A kiváló kommunikációs és kapcsolatteremtési képességek mindig is fontosak voltak a könyvtáros pályaképből, de az elektronikus eszközök használata kapcsán egyre nagyobb szerepet kapnak. A partneri kapcsolat kialakításához elengedhetetlen a figyelmesség, a jó kommunikációs, diplomáciai

és tárgyalóképesség. Szükség van az interaktív oktatóképesítések fejlesztésére is.

- **Könyvtárosi vagy tudásmenedzseri szerep:** sok tekintetben hasonlít egymáshoz a könyvtáros és a tudásmenedzser szerepe. Mindkettő kiválasztja, gyűjti és továbbadja az információt közvetlenül, vagy a felhasználó oktatásával, felkészítésével.

Következtetések

A felfogás, a magatartás és a munkastílus megváltoztatása kulcsfontosságú az átalakulás folyamatában, de a legnehezebb a nézőpontváltás. Ahhoz, hogy rugalmas munkatársaink legyenek, akik új képességek és szerepek elsajátításával reagálnak a változásokra, fel kell rázni a már munkában állókat a megszokott viselkedési mintákból és gondolkodásból. Ez a képességek és ismeretek rendszeres karbantartását, fejlesztését és bővítését jelenti.

A feladatok elvégzéséhez szükség van a személyes kompetencia növelésére.

Minden szervezetnek kell, hogy legyen munkaerő-fejlesztési terve, és élnie kell olyan eszközökkel mint: a munkatapasztalatok átadása, az önképzés, a munkahelyi képzés, tanfolyamok és konferenciák.

A hivatalos képzési alkalmakon túl nélkülözhetetlen az együttműködés, és az egymástól való tanulás. Az erősségek és hiányosságok elemzése igazolta, hogy az ésszt szakemberek belátták az új képességek és szerepek fontosságát. Most eljött az idő ezek elsajátítására.

/LEHTLA, Eva–OJASAAR, Hela: New roles and challenges for the information professionals. = Librarianship in the information age. Proceedings. The 13th Bobcatsss symposium, Budapest, 2005. p. 91–100./

(Szalóki Gabriella)